

「デックス不動産 未来を描くクロスストーク」は、イタナジ代表の永嶋が、業界をリードする皆さんと共に、不動産の未来について考える企画です。前編では、ハウコム（東京都港区）の田村社長に、テクノロジーを活用した人員最適化や業務効率化への施策や、AI（人工知能）活用の可能性についてうかがいました。

田村 賃貸仲介業においてAIの役割が増えていると、現場では省人化・無人化が進んでいく一方で、「人間らしさ」を残すことが重要になると考えています。

例えば、ハウスクムのある社員のオンラインによる重要事項

説明を聞く
と、ただ淡々と情報を伝える

仲介は「住まいのサービス業」へ

ただでなく、相手に合わせて言葉を変えたり、最後には「お幸せに」や「ご愛ください」といった気遣いの言葉を添えていました。

こうした人間ならではの気遣いは、お客さまにとって大切な要素であり続けるのではないのでしょうか。

永嶋 同感です。ただ、近年はAIが人と同じようにコミュニケーションを取れるところか、場合によっては人よりも的確に発信できるようになっています。その時代において「人間らしさ」の捉え方は難しい問題です。一方で不動産業界全体のDX（デジタルトラン

かつて航空券の購入は、航空会社や代理店に電話したりしていました。今はオンラインが主流です。それはオンラインの情報が信頼できるものとして広く認識されたからです。

賃貸仲介事業も、私たちが提供する物件情報や手続きに関する情報が信頼されるようになれば、DXの動きは一気に加速するでしょう。

永嶋 賃貸仲介業の「情報の信頼性」を高めるには、まず情報を整備することが不可欠です。

例えば「リアルタイムな空室状況の把握」はイタナジも長らく取り組んでいる社会課題ですが、

へと再定義しました。

単に入居を支援するだけでなく、結婚や出産、子どもの学校選びなど、ライフイベントをサポートするエージェントとして、入居者の方のちょっとした未来まで一緒に考えられるといいのではないかと考えています。

永嶋 それは素晴らしいビジョンですね。AIに業務の多くを任せられるようになって、最後は人に頼りたいという心理は残ります。部屋探しの際に、入居後のことまで面倒見てくれる場所があればうれしいですね。

例えば地方から東京に出てこようとした時、最初に接点となるのは不動産屋であること

とが少なくありません。そうした意味で

親和性はとても高いのではないのでしょうか。

私たちもそんな未来を見据えつつ、不動産以外の産業も取り込んでいくようなシステムをつくるようなシステムをつくっていかねばいけないと感じました。

（毎月第4週掲載）



▶イタナジ永嶋社長（左）とハウコム田村社長（右）

田村 業務領域はさらに広がっていくと思います。ハウコムは私が社長に就任してから、事業領域を「賃貸仲介業」から「住まいのサービス業」



イタナジ 永嶋 章弘
代表取締役社長執行役員CEO
筑波大学大学院システム情報工学研究科にて情報工学修士号を取得後、ニフティに入社。2014年、イタナジに入社し複数新規事業を立ち上げ、16年、メルカリにPdMとして転職。18年、イタナジに執行役員として再入社。23年11月、CEOに就任。